Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) BARTOLOMUCCI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) RIZZO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) PERON	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) GILIBERTI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) PERON

Seduta del 31/03/2026

FATTO

Parte ricorrente, rappresenta al Collegio, che in data 06/09/2025, prenotava un soggiorno presso un hotel di Ayas tramite il sito ufficiale, versando la relativa caparra. Il successivo 25/10/2025, indotta in errore da un'e-mail apparentemente proveniente dalla struttura alberghiera, versava il saldo di € 2.151,00. Poco dopo, lo stesso hotel allertava i clienti di una truffa informatica in corso. Nonostante il tempestivo contatto con l'intermediario per bloccare l'operazione — all'epoca solo autorizzata e non ancora contabilizzata — quest'ultimo le suggeriva di attendere la contabilizzazione per procedere al disconoscimento. In seguito a tale istanza, tuttavia, l'intermediario negava il rimborso della somma, ritenendo l'operazione non indennizzabile poiché validamente autorizzata.
Per queste ragioni parte ricorrente chiede l'integrale rimborso della somma di € 2.150,00.
L'intermediario controdeduce affermando che la controversia non riguarda il disconoscimento di un'operazione non autorizzata, poiché la stessa parte ricorrente ha ammesso di aver eseguito i pagamenti seguendo le istruzioni dei truffatori. L'operazione è stata regolarmente autenticata e contabilizzata in quanto l'utente ha autorizzato il saldo fidandosi dell'e-mail ricevuta, senza alcuna verifica preventiva sulla sua provenienza. A tal proposito, l'intermediario sottolinea di fornire chiare istruzioni sul proprio sito circa i comportamenti da adottare per prevenire frodi informatiche. Secondo

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

l'intermediario ravvisa pertanto la colpa grave di parte ricorrente che, omettendo la diligenza richiesta, non ha dubitato di una richiesta di pagamento anomala e non riconducibile ai servizi dell'istituto, nonostante la scarsa sofisticatezza della truffa e l'ampia diffusione di tali fenomeni. Infine, l'intermediario ribadisce l'impossibilità di rilevare una frode perpetrata da terzi e riconducibile esclusivamente alla condotta imprudente di parte ricorrente.
Per queste ragioni l'intermediario chiede di dichiarare inaccoglibile in quanto immotivata e infondata la domanda di parte ricorrente.
Le parti non hanno depositato repliche.

DIRITTO

Il presente ricorso concerne la richiesta di rimborso della somma di € 2.151,00, sottratta alla parte ricorrente a seguito di una frode informatica occorsale in data 25/10/2025. Nello specifico, la parte ricorrente — indotta in errore da una comunicazione e-mail dal contenuto ingannevole, apparentemente riconducibile ad una struttura alberghiera presso la quale era attiva una prenotazione — ha dato seguito alle istruzioni fornite dai terzi frodatori, effettuando un pagamento nell'erroneo convincimento di procedere al saldo della prestazione precedentemente concordata.
Da quanto sopra esposto il Collegio constata che l'operazione oggetto di contestazione non rientra nell'ambito di applicazione della disciplina di cui al D.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11 (di recepimento della Direttiva sui servizi di pagamento, come modificato dal D.lgs. n. 218/17 in attuazione della direttiva 2015/2366/EU - PSD2), essendo emerso in modo pacifico che la transazione è stata eseguita direttamente ed interamente dalla parte ricorrente.
Ne deriva che, nel caso di specie, l'operazione, sia pure a causa di un raggiro perpetrato da un terzo, è stata autorizzata dalla parte ricorrente. Ebbene secondo l'orientamento dei Collegi, dal momento che l'operazione è eseguita per intero dal pagatore (con inserimento della disposizione di pagamento e di tutti i fattori di autenticazione), la stessa deve considerarsi autorizzata e, pertanto, non viene in rilievo il regime di responsabilità per le operazioni di pagamento non autorizzate di cui alla direttiva 2015/2366/EU ("PSD2") e al D.lgs. n. 11/2010, ragion per cui non si procede all'esame del sistema di autenticazione forte dell'intermediario (c.d. SCA).
Nell'accertata inapplicabilità della disciplina di particolare favore per il cliente della banca dettata dall'art. 10, D.lgs. n. 11/2010, il Collegio ritiene comunque opportuno verificare se emerga una qualche responsabilità concorrente dell'intermediario, secondo le norme di diritto comune, qualora emerga dalla documentazione in atti un apporto causale dell'intermediario alla frode come, ad esempio, nei casi di:

A. mancata disponibilità (anche temporanea) del numero verde del PSP, che impedisca all'utente di accertare in via preliminare la genuinità delle indicazioni fornite dal frodatore;
B. mancata identificazione del tentativo di frode in corso da parte del dipendente del PSP, cui il pagatore si sia rivolto esponendo le richieste del frodatore;
C. mancato rilievo di indici di frode nel caso in cui il cliente sia stato indotto dal frodatore a disporre dei pagamenti nella convinzione di effettuare degli accrediti in conto e il blocco delle transazioni lo avrebbe reso consapevole dell'effettiva natura delle operazioni poste in essere.

Nel caso in esame, la ricorrente, in capo alla quale grava l'onere di provare la presenza di uno o più dei fattori ora indicati, non ha dato prova della loro sussistenza e, quindi, di un apporto causale dell'intermediario alla frode, né risultano configurabili tali fattori in base alle evidenze in atti (cfr. Collegio di Milano, decisione n. 9402/2025). A ciò si aggiunga che non è possibile evincere un contributo causale dell'intermediario alla frode sulla base della sola generica allegazione di parte ricorrente, secondo la quale l'intermediario, contattato per bloccare l'operazione, avrebbe suggerito di attendere la contabilizzazione per procedere al disconoscimento.

Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Ciò premesso l'operazione oggetto del presente procedimento, compiuta personalmente dalla ricorrente tramite canali estranei all'intermediario, deve ritenersi come autorizzata; e, non ritenendo sussistenti profili di responsabilità dell'intermediario, il ricorso non potrà trovare accoglimento.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE